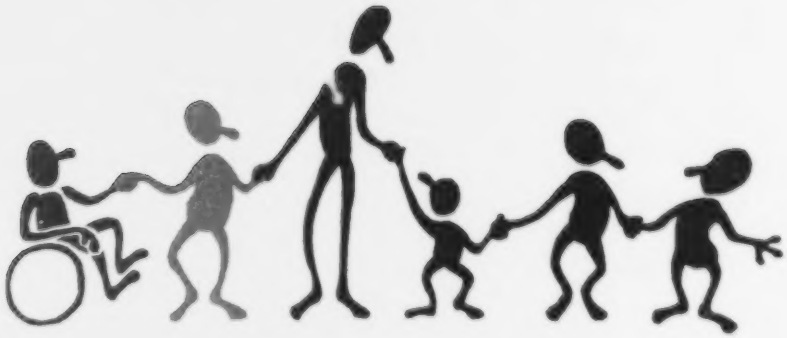
Ontario

PLANNING FOR ACCESSIBLE MEETINGS

MINISTRY OF CITIZENSHIP

ACCESSIBILITY DIRECTORATE OF ONTARIO

Planning for Accessible Meetings



Ministry of Citizenship
Accessibility Directorate of Ontario, April 2002

Accessibility Ontario: www.gov.on.ca/mczcr/accessibility/index.html

Planning for Accessible Meetings

TABLE OF CONTENTS

PLANNING FOR ACCESSIBLE MEETINGS 4

1. Introduction 4

2. General Accessibility Considerations: 4

3. Choosing a Location: 5

4. Exterior Access: 5
Signage 5
Parking 5
Sidewalks/Path of Travel 5
Accessible Transit 6

5. Interior Access: 6
Entrances and Lobbies 6
Elevators 6
Accessible Washrooms 7
Hallways and Corridors 7
Meeting and Conference Rooms 7

6. Additional Accessibility Considerations: 8

7. Refreshment and Dietary Considerations: 8

8. Invitations and Promotional Materials: 9

9. Multiple Format Communications: 10
Computer Disk and CD ROM 11
Large Print 11
Braille Translation 11
Audio Cassette 11
Descriptive Video Service 11

10. Communication Supports: 11
Sign Language Interpreters 11
Computerized Notetakers (also known as Print Interpreters) 11
Real-Time Notetakers/Captionist 12

11. Attendant Care: 12

12. Resources and Vendors: 12

APPENDIX 1 13

Meeting Accessibility Policy of the Canadian Hearing Society 13
Interpreters and Real Time Captionists/Notetakers 13
Facilities/Meeting Flow 13
Sightlines 13

Noise 13
Reading Time 13

APPENDIX 2 ..... **14**
Information Sheets taken from "Guest Services That Work for Everyone" Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program

General guidelines when serving anyone with special needs **14**

What you need to know about people with visual impairments **15**
How to interact appropriately with people who have visual impairments 15

What you need to know about people who are deaf, deafened or hard of hearing **16**
How to interact appropriately with people who are deaf, deafened or hard of hearing 16

How to use TTY's (Teletypewriters)/TDD (Telecommunication Device for the Deaf) **17**

What you need to know about people who are deafblind **18**
How to interact appropriately with people who are deafblind 18

What you need to know about people with physical disabilities **19**
How to interact appropriately with people who have physical disabilities 19
When communicating with anyone who has a speech impairment 19

What you need to know about people with psychiatric disabilities **20**
How to interact appropriately with people who have psychiatric disabilities 20

What you need to know about people with intellectual disabilities **21**
How to interact appropriately with people who have intellectual disabilities 21

What you need to know about people with learning disabilities **22**
How to interact appropriately with people who have learning disabilities 22

Planning for Accessible Meetings

1. Introduction

Two important areas need to be considered when arranging accessible meetings – physical access to the meeting space and access to the meeting information and proceedings.

Advanced planning can help to ensure that the accommodation needs of people with disabilities are anticipated and acted upon ahead of time. Even when you may not know in advance whether any of your participants may need accommodations, you should be prepared to arrange your meeting or event to be accessible so that people with disabilities can participate independently.

Short workshops, information sessions, focus groups, media conferences or events of a few hours in duration may not require the same detailed preparations that lengthy conferences or conventions require, such as determining dietary requirements when planning menus and arranging overnight guest rooms. However, many of the same pre-event planning steps apply to both.

This resource is meant to assist in the planning process and reflects an optimal level of accessibility. Some facilities may not meet all of the criteria outlined in the document. If you are in doubt about the level of accessibility at a potential venue, it is recommended that you consult with a local disability group who has expertise in barrier free access and/or meeting planning.

2. General Accessibility Considerations:

- √ Ensure that someone from your organization is responsible for making the event accessible.
- √ Be prepared to respond to accommodation requests in the same manner that you respond to other requests and questions about the event.
- √ Ensure that the invitation or notice of meeting includes information about the accessibility of the event.
- √ Investigate what local resources are available, for example, interpreters, accessible transportation, emergency veterinarians and wheelchair repair services, when preparing for longer events.
- √ Schedule sign language interpreters and/or captionist as soon as possible after confirming the date of the event.
- √ Before confirming the date, inquire about other disability-related events in the area that may have an impact on your event.
- √ If meals are to be "on your own," determine the accessibility of local restaurants.

3. Choosing a Location:

√ Plan an on-site visit to the location under consideration in order to determine its level of accessibility before you book your event.
√ Assess the parking area, entrance, elevators, meeting rooms, washrooms, restaurant and other public facilities for accessibility.
√ Determine if the site has been recommended by a credible local disability organization with expertise in barrier-free access.
√ Determine the appropriateness of the location through previous successful experiences involving people with disabilities at that venue.
√ Inquire about recent renovations or current construction that may have an impact on accessibility.
√ Determine whether the staff at the location has been sufficiently trained in disability awareness. If not, arrange for training from a recognized trainer prior to your event.

4. Exterior Access:

Signage

√ Ensure that the signs for the street address or building name are clearly visible from the street.
√ Check to see that the signs are well lit during evening events.

Parking

√ Determine that there are a reasonable numbers of accessible parking spots available for the estimated number of attendees with disabilities. Arrangements can be made with the owners of the meeting facility to permit additional spaces to be used for designated parking close to the building for the duration of the event.
√ Ensure that the designated parking spots for people with disabilities are on a firm, slip-resistant surface and located close to the entrance of the building.
√ Determine whether there is a curb cut or level access provided from parking area to the main entrance.
√ Ensure snow removal during winter events.
√ If a large number of attendees with disabilities are expected at the event, investigate whether accessible metered parking or public parking lots with accessible spaces are available close to the meeting facility

Sidewalks/Path of Travel

√ Determine that there is a barrier free path of travel from the parking lot or drop off area to the meeting entrance, avoiding stairs, sudden changes in level, slippery or unstable ground, or objects obstructing the path of travel.
√ Ensure snow removal from the path of travel during winter events.
√ Ramps, if required, should be gradual in slope and have handrails on both sides.
√ Sidewalks should be clearly separated from the road and driveway for safety reasons.

Accessible Transit

√ Make certain that the location is serviced by accessible or parallel transit services.
√ Ensure there is a drop-off area available in front of the building. A covered drop-off area is preferred.

5. Interior Access:

Entrances and Lobbies

√ Make certain that an accessible entrance is available with all doorways wide enough for the passage of a person using a wheelchair or scooter. Access through the main entrance is highly desirable.
√ In the case when the main entrance is NOT accessible, ensure there is a clearly visible sign at the front of the building indicating the location of the accessible entrance.
√ Check that entrances are well lit and not located in isolated areas.
√ Ensure that entrances do not lead to locked doors with buzzers or bells that must be pushed to permit access.
√ Ensure that the door handles are easy to open without individuals having to twist their wrist. Ideally, doors should have lever handles and be equipped with an automatic door opener.
√ Provide signs indicating where the meeting is taking place within the building.
√ Ensure that the signs are large enough and clear enough to be read by people with low vision.
√ Make sure the signs are mounted at a comfortable height for both people who use wheelchairs and people with low vision.
√ Arrange for staff or volunteers to be available at doorways and throughout the facility to direct or assist people with disabilities to the meeting location.

Elevators

√ Determine that the elevators are located close to the meeting facilities and are large enough to hold power wheelchair and/or scooter users.
√ Ensure there are enough elevators to safely and conveniently transport the number of people using mobility devices attending the session.
√ Where lifts must be used, make certain they are safe and easy to operate with enough space to accommodate both wheelchair and scooter users.
√ Determine whether Braille buttons and raised numerals have been provided to assist people who are blind or have low vision.
√ Verify that the elevator controls are mounted at a comfortable height for a person using a wheelchair or scooter.
√ Make sure that the elevator has an auditory signal to alert people who are blind or have low vision.
√ Check to see that the elevator has a visual cue system in each elevator lobby to alert people who are deaf, deafened or hard of hearing.

Accessible Washrooms

√ Ensure the location has washrooms that are large enough to accommodate scooter and power wheelchair users and are equipped with at least one accessible stall.

√ Make sure the washroom doors have a raised (tactile) male or female sign or Braille lettering.

√ Check to see that washroom doors are equipped with an automatic or push button door opener.

√ Ensure the location has at least one accessible unisex washroom on the same floor as the event. A minimum of a five-foot turning radius is needed for wheelchair users to manoeuvre without restriction.

√ Make sure that the faucets are reachable by a person using a wheelchair or scooter and can be operated using one hand.

√ Check to see that other washroom accessories and dispensers are within easy reach of a person using a wheelchair or scooter.

√ Make certain that the accessible washrooms are located in close proximity to the meeting rooms.

Hallways and Corridors

√ Check to see that major hallways and all essential doorways throughout the facility are wide enough to permit the passage of people using wheelchairs and scooters.

√ Ensure that all interior doors are easy to open with one hand without twisting the wrist.

√ Determine that low pile carpeting, hardwood flooring or tile has been used as the floor finish to ensure that a wheelchair or scooter user can travel easily throughout the facility.

Meeting and Conference Rooms

√ It is preferable for the meeting room to be located on the building entry floor.

√ Ensure that the boardroom or meeting room is large enough to provide circulation and seating for an adequate or anticipated number of participants who use wheelchair, scooters, guide dogs or other mobility aids.

√ Check to see that accessible seating is available throughout the meeting space.

√ Determine that the reception/refreshment areas are in an area large enough to provide circulation for participants who use wheelchair, scooters, guide dogs or other mobility aids.

√ Ensure that the stages and speaking areas, including lectern or podium are accessible to wheelchair and scooter users.

√ Ensure that there is a well-lit space provided for the sign language interpreter when interpreters will be present.

√ Check for noise levels (ventilation systems, noise from adjacent rooms etc.) which may be distracting.

√ Check to see that the meeting room has appropriate requirements (drapes, blinds, etc.) to provide reduction of light or glare from windows.

√ Ensure that cables, wires and microphones are well secured and do not block traffic.

√ Remind guest speakers and exhibitors to be prepared to provide printed handout materials in alternative formats should alternative formats be requested in advance.

6. Additional Accessibility Considerations:

√ Investigate the availability of installed or portable FM Listening Systems in meeting facilities for people who have a hearing loss. (An FM system consists of a transmitter used by the speaker and a receiver used by the listener.)
√ Investigate the availability of telephones with auditory adjustments for people who have a hearing loss.
√ Check to determine whether there are visual fire alarms. If not, inquire about the facility's evacuation plan or create your own.
√ Determine the availability of a TTY. Ensure that your staff has been trained on how to use it. (A TTY is a device that is used by persons who are deaf and hard of hearing to communicate through telephone lines.)
√ Ensure that the conference web site is available in a format that is accessible to people who use screen readers.
√ Ensure there is at least one telephone that can be used by a person who is seated.
√ Check to see if the customer service areas (i.e., counters, display tables, etc.) are low enough for wheelchair or scooter users to see over.
√ Make sure that any additional signs specific to the event are created in large print.
√ Determine a suitable relieving area for guide dogs.
√ Provide water bowls for guide dogs.

7. Refreshment and Dietary Considerations:

√ Where beverages are being served, bendable straws and lightweight cups should be made available within easy reach of individuals in wheelchairs or scooters.
√ Make available non-sugar (dietary) beverages, juices and water for people with dietary concerns such as diabetes.
√ Make sure there is sufficient notice to allow participants to specify special meal requirements prior to the meeting.
√ Be aware that self-serve meals or buffets may present obstacles for some people who are visually impaired or people with a physical disability. Well-trained catering service staff can provide assistance to participants who require additional help. If catering staff is not present, ensure that someone is assigned to assist those who need help getting food.
√ Check to make sure that an alternative to pastries and cookies, such as fruits or vegetables, are available for people with dietary concerns.
√ Provide an opportunity for participants to indicate their dietary needs on any registration form or invitation to an event where meals are being served.

8. Invitations and Promotional Materials:

√ Ensure invitations and promotional material about your accessible event are identified with the International Symbol of Accessibility. This and other accessibility symbols can be found at www.gaq.org/resources/das.html.

International Symbol of Accessibility. The wheelchair symbol should only be used to indicate access for individuals with limited mobility, including wheelchair users. For example, the symbol is used to indicate an accessible entrance, bathroom or that a phone is lowered for wheelchair users.

Braille Symbol. This symbol indicates that printed matter is available in Braille, including exhibition labelling, publications and signage.

Accessible Print. The symbol for large print is 'Large Print' printed in18 Point or larger text. In addition to indicating that large print versions of books, pamphlets, museum guides and theatre programs are available, you may use the symbol on conference or membership forms to indicate that print materials may be provided in large print.

Assistive Listening Systems. This symbol is used to indicate that assistive listening systems are available for the event. The systems may include infrared, loop and FM systems.

Sign Language Interpretation. This symbol indicates that Sign Language Interpretation is provided for a lecture, meeting, performance, conference or other program.

Closed Captioning (CC). This symbol indicates that a television program or videotape is closed captioned for deaf, deafened or hard of hearing people (and others).

√ Invitations should be provided in alternate formats for people or organizations that require or request it (i.e., Braille, on tape, via e-mail, in large print, on computer disk).

√ The invitation and promotional materials should invite participants to request any additional requirements they may have in order to fully participate in the meeting or conference.

9. Multiple Format Communications:

It is important to consider the communication needs of your whole audience when preparing your meeting or conference, and accessibility is one important component of your communication plan. However, accessibility to print is not the only need you must take into consideration. It is important to make any oral presentation available to people who are deaf through a qualified sign language interpreter. Print materials need to be made available in French and in formats readily accessible to people who are print disabled.

When preparing for any public event, with or without a disability focus, it is suggested that you:

- Arrange for a sign language interpreter and/or captionist to be present.
- Promote the fact that your materials are available in alternative formats and in French, and provide contact information on how to obtain these formats on printed materials.
- Display, and have available for distribution, materials prepared in alternative formats in both French and English.
- Adjust the numbers of multiple format documents you will need according to the anticipated audience. For example, if the anticipated audience consists of seniors, you may consider producing a greater number of printed materials in large print.
- The following is a guideline for quantities for a general public event, such as a trade show or exhibit:
    - 1 Braille copy of English and French each for display
    - 2 English Braille copies & 1 French Braille copy for distribution
    - 1 large print copy of English and French each for display
    - 5 large print copies of English and 3 large print copies of French for distribution
    - 1 audio cassette in English and 1 French for display with large print/Braille labels. Consider CD ROM format in addition to tape.
    - 5 English audio cassettes & 2 French audio cassettes for distribution with large print/Braille labels. Consider CD ROM format in addition to tape.
    - 1 English and 1 French computer disk for display with large print/Braille labels. Consider CD ROM format in addition to disk.
    - 5 English disks & 2 French computer disks for distribution with large print/Braille labels. Consider CD ROM format in addition to disk.
    - For small sized promotional materials such as a bookmark, copies are available in English and French with Braille overlay indicating the name of the document and contact information. For an anticipated audience size of 500 attendees, 200 English and 50 French copies.
- Respond to specific customer's requests for preferred alternative formats by making post-event production and delivery arrangements if required.

Computer Disk and CD ROM
These are used with computer synthetic voice technology (screen reading software) that enables people who are blind, have low vision (such as seniors) or who have learning disabilities to hear a spoken verbatim translation of what others see on the monitor. There is a growing demand for computer disks and CD ROM. The disks should be labeled in large print and Braille.

Large Print
An alternative format for people who have low vision that can be created in-house by using word processing software with a font size that is 14 points or larger or can be out-sourced to a vendor.

Braille Translation
An alternative format for people who are blind or Deaf-blind produced using Braille transcription software.

Audio Cassette
An alternative format for people who have a visual impairment or learning disability and are unable to read print. This appears to a popular alternative format. Labels should be prepared in large print and Braille.

Descriptive Video Service
Descriptive Video Service (DVS) provides descriptive narration of key visual elements, such as the action, characters, locations, costumes, and sets, without interfering with dialog or sound effects, making television programs, feature films, home videos and other visual media accessible to people who are blind or visually impaired.

10. Communication Supports:

Communication Support services help people with disabilities access information presented orally at meetings, conferences, and public events. In pre-event planning, each participant should be asked if they require any special accommodations.

Sign Language Interpreters
An Interpreter's service is necessary whenever clear communication is required between deaf and (non-signing) hearing people. It is recommended that an interpreter be available at booths at events, meetings or presentations attended by people with disabilities who are deaf, deafened or hard of hearing. If your event is open to the public it is important to consider this service even if you do not know whether people who are deaf will attend.

Computerized Notetakers (also known as Print Interpreters)
Computerized notetaking is a support service requested by deaf, deafened and hard of hearing consumers who prefer the print mode for their communication and participation needs. A computerized notetaker, sometimes called a print interpreter, summarizes what is spoken while still maintaining accuracy and the spirit and intent of the speaker. Notetakers use a notebook or laptop computer with a standard keyboard and an

overhead screen and/or TV. Computerized notetaking is not a verbatim print representation of the spoken material.

Real-Time Notetakers/Captionist
Real-time captioning is a support service requested by deaf, deafened and hard of hearing consumers who prefer the print mode for their communication and participation needs. A real-time (verbatim) captioner uses a court reporting steno machine, coded to type verbatim text with minimal keystrokes as he/she is listening.

11. Attendant Care:

Attendant care services to people with disabilities include assistance with personal care and escorting to community outings. To ensure that adequate arrangements are made, ask the participant prior to the event about the level and type of service required. Clearly describe the specific needs of the participant to the vendor or service provider.

12. Resources and Vendors:

For more information about how to make your meetings and conferences accessible to people with disabilities, visit the Ontario Ministry of Citizenship's **Paths to Equal Opportunity web site** located at www.equalopportunity.on.ca.

By using the "Search" feature on the site you can enter keywords such as "meetings," "hotels" "alternative format" and "conferences" in order to gain access to a wealth of information on how to plan and create events that are accessible to all participants.

Information about vendors, trainers and service providers can be found in the Ontario March of Dimes' **Directory for Accessibility** web site at www.accessibilitydirectory.ca.

Another valuable resource for locating vendors and other information can be found on the Government of Canada's **Accessible Procurement Toolkit** web site at www.starlingweb.com/apt/index.asp.

For more information about creating multiple format materials, Industry Canada, Assistive Devices Industry Office and the Council on Access to Information for Print-Disabled Canadians have produced a comprehensive resource titled **Manager's Guide to Multiple Formats.** This resource provides guidelines on how to develop and deliver accessible published government materials. Although the audience of the resource is people who are producing government materials, the principles of information dissemination can be applied to any audience. The guide can be accessed on the National Library of Canada web site at www.nlc-bnc.ca/accessinfo/s36-202.001-e.html.

If you are uncertain about what specific accommodation needs an individual or group of individuals will require, there are plenty of resources to help you. Check **the Directory of Disability Organizations in Canada** located at www.enablelink.org/resources/doic_bodbottom1.html on the EnableLink web site. There you will find access to organizations most suited to your needs and geographical location.

Appendix 1

Meeting Accessibility Policy of the Canadian Hearing Society

The Canadian Hearing Society supports the rights of deaf, deafened and hard of hearing individuals and is committed to ensuring accessibility to information communicated during all staff and departmental meetings, workshops and other communication sessions. It is therefore the CHS policy that any meetings, workshops or other sessions follow the attached guidelines for accessibility and communication. It is the responsibility of the designated Chairperson to ensure the policy is adhered to and that accessibility issues are prepared for prior to the commencement of the session in question.

Interpreters and Real Time Captionists/Notetakers
Every session will have sufficient interpreters and real time captionists/notetakers. Based on availability, a real time captionist will be the preference. Presenters must remember that the captionists/notetakers are in fixed positions due to equipment. All equipment, including any ALD's **must** be in good working condition. Should there be any problem with accessibility requirements e.g. interpreters or captionist/notetaker not available, equipment not working, the session will be cancelled. Furthermore, should accessibility requirements falter **during** the session e.g. equipment stops working, the session will be stopped until the required adjustments are made.

Facilities/Meeting Flow
Prior to beginning the session, the Chairperson will ensure that all physical adjustments are made e.g. blinds and lighting adjusted as required. The Chairperson will designate someone to keep a speakers list to assist with time management and the flow of the meeting.

Sightlines
Everyone (including interpreters, captionists/notetakers) must be able to see each other and the presentation clearly. Seating must be made available for those who lipread to ensure sightlines. Tall objects such as water bottles should be kept off the tables. Equipment must be positioned in the least restrictive spot.

Noise
Common background noises can interfere with hearing speech (for anyone). All present should avoid noises such as flipping pages, rocking chairs and sliding coffee mugs while speaking. Likewise, if the overhead projector is not being used, it should be turned off. Consider visual noise as well. One example is to avoid cluttering the wall directly behind the presenter with flip chart paper. Avoid mannerisms or bright clothing that create visual distractions.

Reading Time
Presenter should pause to allow participants to look at overheads, papers, or other visuals. **Stop speaking** and wait for the participants to resume eye contact.

Appendix 2

General guidelines when serving anyone with special needs

- Offer your help, but don't insist.
- Ask how to help, and what to do.
- Respect the person's determination of his/her own needs and level of autonomy.
- Try to convey the message that you are comfortable and not anxious when helping.
- Relax and Smile!
- Avoid making assumptions - ask!
- Treat a disabled person the same as a non-disabled person, as much as possible.
- Don't be afraid to ask someone to repeat something you didn't understand.
- Ask questions about the disability only if you really need to know.
- Address everyone directly - not the interpreter, attendant, or companion.
- Don't touch anything - equipment, dogs, wheelchairs, etc., without asking first.

REMEMBER: People with disabilities are individuals who come with the same variety of attitudes, interests and personalities as the general population. Don't embarrass anyone by making assumptions. If you don't know what to do in any situation, ask! The person who lives with the disability is the best resource for information on how to help.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people with visual impairments

About the disability...

In order to be considered blind under Canadian Law, someone must have 10% or less of normal vision in the better eye, after putting on glasses or contact lenses. That means that this person must stand 20 feet away or less, to see something that a person with 20/20 vision can see from 200 feet away.

Only 10% of people who are legally blind see absolutely nothing. The majority have some vision. How much they see, and how functional it is varies greatly from person to person. Some have tunnel vision, and can only see straight ahead. Others have no central vision, but can see around the edges. People with cataracts have generally indistinct vision, and see things through a 'foggy window'.

How to interact appropriately with people who have visual impairments

- Identify yourself when you approach.
- Never touch a person with a visual impairment without warning, unless it is an emergency.
- Ask IF help is needed, and if so, HOW you can best help. DON'T make assumptions!
- Offer your arm (the elbow) to guide the person, if it is wanted.
- Never touch, talk to, or otherwise distract a guide dog.
- When giving directions be precise and clear.
- Don't shout, and don't talk down.
- Look at the person while speaking to him/her.
- Don't assume the individual can't see you.
- Tell anyone using a guide dog, what you are doing, before opening a door.
- Don't walk away without saying good-bye.
- Don't leave anyone in the middle of a room. Show them to a chair, or guide them to stand by a wall, door, etc.
- Be patient, things may take a little longer.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people who are deaf, deafened or hard of hearing

About the disability...

Several terms are used to describe people who have hearing loss: hard of hearing, deaf, deafened and hearing-impaired. The last term is the least popular, and people who are deaf, deafened or hard of hearing do not use it. As in the case with other disabilities, hearing loss has a wide variety of causes and degrees. Remember that people who are affected do not hear the way the average person does, and they may require assistive devices when communicating.

How to interact appropriately with people who are deaf, deafened or hard of hearing

- Be sure to have the person's attention before speaking. The best way is a gentle tap on the person's shoulder, if he/she is not facing you.
- NEVER yell or exaggerate your speech.
- Use alternate communication methods if it is necessary. Ask what method is preferred, i.e. pen and paper.
- Look directly at the person to whom you are speaking.
- Don't make assumptions about the level of intellect or hearing.
- Don't put anything in front of your mouth
- Be clear and precise when giving directions, and repeat or rephrase if necessary. Make sure you have been understood.
- If there is a "hearing ear" dog, do not pet, feed or distract the animal.
- Learn to use Bell Relay Service. The number is 1-800-855-0511.
- Make sure that all assistive devices are properly installed and working.
- Do not show impatience. Communication for people who are deaf is different because their first language is not English, it is often Sign Language.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

How to use TTY's (Teletypewriters)/TDD (Telecommunication Device for the Deaf)

This device is used with a regular telephone system. Messages are typed on a keyboard and then transmitted via telephone wires to a receptor screen or printer at the other end.

To make a call using a TTY:

1. Push the ON switch.
2. Push the DISPLAY switch if you want to use the screen alone, or the PRINT switch if you want the printout too.
3. Place the telephone receiver into the TTY/TDD's rubber receptacles. Make sure that the receiver is firmly in place and that the telephone's receiver cord is on the LEFT side of the TDD/TTY unit.
4. Check the telephone indicator light. If it is lit, you have the line.
5. Dial the number as you normally would, on the regular phone base.
6. Watch the light on the TDD/TTY. If it is flashing slowly, then the phone is ringing.
7. When the phone is answered you will see a phrase appear on the screen. Usually "Hello, this is ___ GA". The GA stands for Go Ahead, which means it is your turn. Remember to type GA whenever you finish speaking, so the other person knows it is his/her turn to speak.
8. When the call is completed, and you want to end the conversation, say goodbye and add SK. That is 'stop keying'. The other person will either type more, or agree to say goodbye, and type SK too. Always make sure that the other person has typed SK before you hang up.

Note: The person receiving the call starts typing first when he/she says "hello". Always switch the TDD/TTY to OFF when you have finished your call.

Using the Bell Canada Relay System is very similar, except that there is an operator doing the keying for you, while you speak. To use it, call 1-800-855-0511. Tell the operator your name, the name of the person you are calling, and the number you wish to reach. The operator will make the call for you. Speak to the operator as if you were talking directly to the person you are calling. For example, say "Hi, How are you doing?"

Do not say: "Tell him I said hello." Remember to say "Go Ahead" when you are finished speaking, so the person on the other end will know it is his/her turn to speak. The Relay operators are like sign language interpreters, in that they are professionals who will not betray confidences. They will not relay profanity or threats, but will relay marriage proposals and other personal conversations.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people who are deafblind

About people who are deafblind...

A deafblind person is one who has lost both sight and hearing. This results in greater difficulties in accessing information and pursuing goals. Most people who are deafblind will be accompanied by an intervenor, a professional who facilitates communication.

Intervenors are trained in special sign language that involves touching the hands of the client in a two hand, manual alphabet or finger spelling. There are also a number of other communications methods (auditory, visual, and tactile) that the intervenor will facilitate. He/she may also guide and interpret for the client.

How to interact appropriately with people who are deafblind

- Identify yourself, and gently touch a hand or arm when you approach.
- Never touch a deafblind person suddenly, unless it is an emergency.
- Use alternate communication methods if it is necessary.
- If there is an intervenor, look at and speak to the person who is deafblind.
- Don't make assumptions about the level of intellect, hearing or vision.
- Don't shout or gesture wildly.
- Be clear and precise when giving directions, and repeat or rephrase if necessary.
- Never interfere with a deafblind person's guide dog.
- An intervenor is a very highly trained professional. This person should be treated with the respect you would give to any other professional - i.e. doctor, lawyer, dentist, etc., and not as an attendant or servant.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people with physical disabilities

About the disability...

There are many types and degrees of physical disabilities and not all of these disabilities require the use of a wheelchair. This category includes people who have arthritis, heart or lung conditions, amputations, and Little People.

People with speech impairment: This category includes people who stutter, as well as those who have cerebral palsy, hearing loss, or other conditions that make it difficult to pronounce words. Speech impairments come in many degrees. Some people who have severe difficulties may use communication boards or other assistive devices.

How to interact appropriately with people who have physical disabilities

- Speak directly to the person, NOT to the attendant.
- Ask IF and HOW you can best help.
- Take the time to understand.
- Avoid touching any assistive devices, including wheelchairs, unnecessarily.
- Provide information about accessible features of the immediate environment (the location of automatic doors, accessible washrooms, etc.).

When communicating with anyone who has a speech impairment

- Don't assume an intellectual disability.
- Don't pretend you've understood if you haven't.
- Do ask the person to repeat what you don't understand.
- Ask questions that can be answered 'yes' or 'no'.
- BE PATIENT! The speech may be slow and difficult, but that does not mean it won't be worth waiting for!

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people with psychiatric disabilities

About the disability...

Psychiatric disability is also referred to as mental illness. Usually you will not be aware of the state of someone's mental health, unless you are informed of it. If someone is experiencing difficulty in controlling symptoms, or is in a crisis or relapse, you may be called upon to intervene. The appropriate response will depend on the illness, the circumstances, the person, and your relationship.

How to interact appropriately with people who have psychiatric disabilities

- Create a climate of confidence. You must try to remain calm and relaxed. If you respond in a panicky fashion, you may escalate the situation further. Avoid reacting with emotions based on fear, anger or distaste. Keep an open mind and treat the person as an adult. Do not act in a confrontational way. That could cause the situation to escalate.
- Take the person seriously. Avoid trying to diagnose or analyze the person. Accept him or her as an individual, and avoid grouping all people with psychiatric disability (mental illness) together.
- Pay attention to non-verbal clues. You may notice someone breathing rapidly, pacing, perspiring, etc., and should recognize these signs of anxiety. If you are aware of an anxiety disorder, you may be able to help.
- If someone appears to be in a crisis, ask how to help. Perhaps you can contact a friend or relative. In cases where the person needs help, an excellent resource in Toronto is The Gerstein Centre at 416 929-5200. The staff will come to your location and provide crisis-intervention. Outside of Toronto, contact the Canadian Mental Health Society, and ask for a referral to a resource for crisis-intervention.
- If someone becomes violent, or appears likely to do self-harm, get help or call an ambulance.
- When speaking with the individual, keep your voice very low and calm.
- Don't grab or pull him or her, unless you feel it is absolutely necessary to prevent injury. Avoid nervous movements and face-to-face interactions that could be perceived as threatening or offensive by a person who is already in distress. Stand or sit at the person's side if possible, to appear less confrontational.
- There are many people who have been through the 'mental health care' system, as a result of psychiatric conditions, who feel they survived a war. They may not think of themselves as 'disabled', but as people who react normally to a 'sick' society. They believe that the mental-health care system is a threat to their mental health. It is not unusual to hear psychiatric survivors discuss mistreatment and incorrect medications, involuntary hospitalization and other, serious indignities. It is because of this history, that some people with psychiatric disabilities may be angry with those in a position of power or authority.

At all times remain calm. Do not allow your behaviour to escalate the situation.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people with intellectual disabilities

About the disability...

Intellectual disability is intellectual development and capacity that is significantly below average. It involves a permanent limitation in a person's ability to learn, with effects ranging from mild to profound. The vast majority, 80% are in the mildly affected range.

People with intellectual disabilities have difficulty, sometimes severe, doing many things we take for granted. The emphasis must be placed on what each person can achieve.

Many people who have intellectual disabilities were born without the disability, but developed it later in life due to and illness or accident. Try as much as possible to treat any person with an intellectual disability like everyone else. He/she may be able to understand more than you realize, and will appreciate your behaviour.

How to interact appropriately with people who have intellectual disabilities

- Use simple words.
- Keep sentences short.
- Verify that the message has been understood.
- Be prepared to repeat and rephrase your sentences.
- Give one piece of information at a time.
- Maintain a polite attitude.
- Don't make assumptions about what anyone might be able to do.
- Don't show impatience.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

What you need to know about people with learning disabilities

About the disability...

Up to twenty percent of the population has a learning disability. Many go undiagnosed for years, with the people making constant, unconscious accommodations. Learning disabilities have nothing to do with intelligence or psychiatric conditions - many very bright, successful professionals have learning disabilities.

These conditions can affect concentration, sequencing, memory, personality, the ability to read, write or count, take notes, follow directions, or sit in a noisy room. Learning disabilities should be diagnosed through sophisticated testing administered by a psychiatrist or clinical psychologist.

How to interact appropriately with people who have learning disabilities

- When you are told that a learning disability is present, ask for the best techniques to accommodate the person's needs.
- Become accustomed to providing information in the format and structure that is most effective and appropriate for the individual.
- Avoid trying to 'cure' this disability. That cannot be done, but there are techniques for helping people with learning disabilities to learn, work and function effectively in society.
- If the individual is a child, be very encouraging and supportive. This is an up-hill battle, but in most cases, it can be won.
- Learn as much as possible about the disability. You will find it easier to be patient and understanding if you know what's going on. The Learning Disabilities Association, 416 929-4311, has excellent information, some of which is available at no cost.
- Because this disability is invisible and difficult to recognize, it is the most challenging to understand and to cope with. Patience, optimism, and a willingness to find creative solutions are your best tools.

From: *"Guest Services That Work for Everyone"* Training Binder 2001, produced in partnership with the Greater Toronto Hotel Association, Ontario March of Dimes and the Ministry of Citizenship's EnAbling Change Program. Contact GTHA at gtha@gtha.com for complete information about this resource.

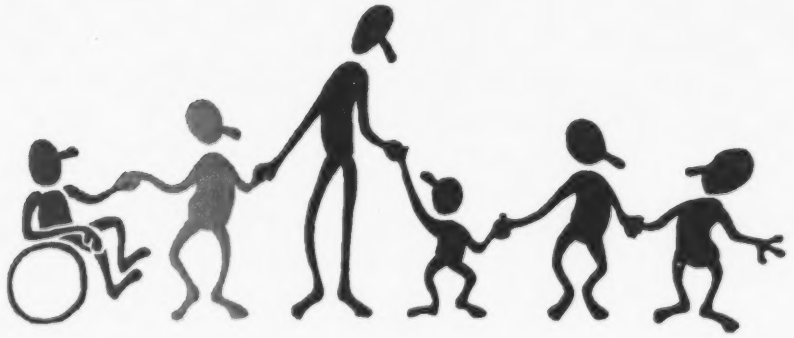
Ontario

POUR PLANIFIER DES RÉUNIONS ACCESSIBLES

Ministère des Affaires civiques

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ACCESSIBILITÉ POUR L'ONTARIO

Pour planifier des réunions accessibles



Ministère des Affaires civiques
Direction générale de
l'accessibilité pour l'Ontario
Avril 2002

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2002

Table des matières

Pour planifier des réunions accessibles **4**

1. Introduction **4**

2. Généralités concernant l'accès **4**

3. Choix de l'emplacement **5**

4. Accès de l'extérieur **5**
Signalisation 5
Stationnement 5
Trottoirs/voies d'accès 6
Accès aux transports en commun 6

5. Accès à l'intérieur **6**
Entrées et foyers 6
Ascenseurs 7
Toilettes accessibles 7
Couloirs et corridors 7
Salles de réunion et de conférence 8

6. Autres points à envisager concernant l'accessibilité **8**

7. Rafraîchissements et préférences diététiques **9**

8. Invitations et documents publicitaires **10**

9. Communications en formats multiples **11**
Disquette et CD ROM pour ordinateur 12
Gros caractères d'imprimerie 12
Traduction Braille 12
Cassette audio 12
Services d'audio-vision 12

10. Services d'appui aux communications **12**
Interprètes gestuels 12
Preneurs de notes informatiques 13
Prise de notes/sous-titrage en temps réel 13

11. Soins auxiliaires **13**

12. Ressources et fournisseurs : **13**

Annexe 1 ..... **15**
Politique de la Société canadienne de l'ouïe en ce qui concerne l'accessibilité aux réunions **15**
Interprètes et sous-titreurs/preneurs de notes en temps réel 15
Locaux/déroulement de la réunion 15
Visibilité 15
Bruit 15
Temps de lecture 15

Annexe 2 ..... **16**
Recommandations en ce qui concerne le service aux personnes ayant des besoins spéciaux. Extraits du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario.

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes ayant une déficience visuelle **17**
Comment se comporter avec une personne ayant une déficience visuelle : 17

Ce qu'on entend par « surdité » **18**
Comment se comporter en présence de personnes qui sont sourdes de naissance ou post-linguistiques ou, malentendantes : 18

Ce qu'on entend par « personne sourde et aveugle » et « surdi-cécité » **20**
Comment se comporter avec une personne sourde et aveugle : 20

Ce qu'on entend par « handicap physique » **21**
Comment se comporter en présence de personnes qui ont un handicap physique : 21
Communiquer avec une personne ayant un trouble de la parole : 21

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes ayant une déficience psychique **22**
Comment se comporter auprès d'une personne ayant une déficience psychique : 22

Ce qu'on entend par « déficience intellectuelle » **24**
Comment se comporter avec une personne ayant une déficience intellectuelle : 24

Ce qu'on entend par « difficulté d'apprentissage » **25**
Comment se comporter avec une personne ayant une difficulté d'apprentissage : 25

Pour planifier des réunions accessibles

1. Introduction :

Il est important de tenir compte de deux formes d'accès précises dans la planification d'une réunion qui doit être pleinement accessible – l'accès physique à l'emplacement de la réunion, aux renseignements sur la réunion et à son déroulement.

La planification vise à garantir que les dispositions nécessaires pour les personnes qui ont un handicap sont connues et auront été prises à l'avance. Même si vous ne savez pas d'avance si certains de vos participants ont des besoins précis dont il faudra tenir compte, vous devriez être en mesure d'organiser l'événement en garantissant qu'il sera accessible aux personnes ayant un handicap et qu'elles pourront y participer en toute autonomie.

Un atelier, une séance d'information ou une réunion de discussion de courte durée, une conférence de presse ou un événement de quelques heures n'exigera peut-être pas des préparatifs aussi détaillés qu'une conférence ou un congrès de plus d'une journée, avec des questions telles que la détermination des exigences alimentaires dans la planification des menus et l'agencement des chambres pour la nuit. Toutefois, beaucoup d'étapes de la planification sont les mêmes pour les deux types d'événements.

Le présent ouvrage est un outil conçu pour faciliter une planification qui tiendra compte des moindres besoins d'accessibilité. Certains locaux ne répondront peut-être pas à tous les critères avancés dans les pages qui suivent. Si vous avez des doutes sur le niveau d'accessibilité d'un local que vous envisagez d'utiliser, nous vous conseillons de consulter un groupement de personnes handicapées de la localité, pour bénéficier de leur expertise en matière d'accès facile et de planification d'événement.

2. Généralités concernant l'accès :

- √ Désignez un membre de votre personnel qui sera responsable des questions d'accès à l'événement.
- √ Soyez prêt à répondre à toute demande concernant les besoins des participants de la même manière que vous répondez à toute autre question concernant l'organisation de l'événement.
- √ Ne manquez pas d'indiquer sur les invitations tout ce qui peut être utile au sujet de l'accessibilité à l'événement.
- √ Renseignez-vous sur les ressources disponibles au palier local, dans le cas d'un événement de longue durée : interprétation, transport accessible, services vétérinaires d'urgence et services de réparation de fauteuils roulants.
- √ Avant de confirmer la date, renseignez-vous pour savoir si d'autres événements relatifs aux personnes handicapées doivent avoir lieu en même temps dans la localité car ils pourraient avoir un effet sur le vôtre.
- √ Engagez des interprètes gestuels ou des sous-titreurs dès que vous avez confirmé la date de l'événement.
- √ Si les repas doivent être laissés au choix des participants, renseignez-vous sur l'accessibilité aux restaurants locaux.

3. Choix de l'emplacement :

Avant de confirmer la réservation de l'emplacement envisagé, ne manquez pas d'aller voir sur place pour déterminer si le niveau d'accessibilité est suffisant.
Évaluez la pertinence du stationnement, des entrées, des ascenseurs, des salles de réunion, des toilettes, du restaurant et d'autres installations publiques, en termes d'accessibilité.

- √ Déterminez si l'endroit est recommandé par un organisme local représentant les personnes handicapées et reconnu pour son expertise en matière d'accès facile.
- √ Pour savoir si le local convient à votre cas, déterminez si des événements auxquels des personnes handicapées participaient s'y sont déjà déroulés sans problèmes.
- √ Renseignez-vous sur des rénovations récentes ou des travaux en cours qui pourraient avoir un effet sur l'accessibilité.
- √ Déterminez si le personnel de l'endroit a reçu une sensibilisation suffisante aux questions concernant les personnes handicapées. Dans le cas contraire, organisez leur formation par un animateur qualifié avant votre événement.

4. Accès de l'extérieur :

Signalisation

- √ Vérifiez que la signalisation marquant l'adresse ou le nom de l'immeuble est bien visible de la rue.
- √ Vérifiez que la signalisation est dotée d'un éclairage suffisant pour tout événement en soirée.

Stationnement

- √ Déterminez s'il y a suffisamment d'emplacements de stationnement pour personnes handicapées, compte tenu du nombre prévu de participants ayant un handicap. On peut prendre des dispositions avec le propriétaire pour faire aménager des emplacements supplémentaires à proximité, pour la durée de l'événement.
- √ Assurez-vous que les emplacements de stationnement pour personnes handicapées sont sur une surface ferme, non glissante, à proximité de l'entrée de l'immeuble.
- √ Renseignez-vous pour savoir si le passage du terrain de stationnement à l'entrée principale de l'immeuble comporte une marche ou un accès de plain-pied.
- √ Si l'événement a lieu en hiver, veillez à ce que la neige soit déblayée.
- √ Déterminez s'il y a un stationnement à parcomètres accessible ou des terrains de stationnement publics dotés d'emplacements accessibles à proximité du local choisi si vous attendez un nombre important de participants ayant un handicap.

Trottoirs/voies d'accès

√ Vérifiez qu'il existe une voie d'accès facile entre le terrain de stationnement ou point de débarquement et l'entrée du local, sans escaliers ni dénivellements soudains, surfaces glissantes ou instables ou objets obstruant la voie.

√ Si l'événement a lieu en hiver, assurez-vous que la neige sera dégagée de toute voie d'accès.

√ S'il est nécessaire d'avoir une rampe, elle devrait présenter une pente graduelle et être dotée d'une main courante de chaque côté.

√ Les trottoirs doivent être clairement séparés de la chaussée et de la route, pour en assurer la sécurité.

Accès aux transports en commun

√ Assurez-vous que le lieu de l'événement est desservi par un service de transport en commun accessible ou un service public parallèle.

√ Vérifiez qu'il y a un point de débarquement devant l'immeuble. Une aire avec abri est préférable.

5. Accès à l'intérieur :

Entrées et foyers

√ Assurez-vous qu'il y a une entrée accessible et que tous les encadrements de portes sont assez larges pour permettre le passage d'une personne en fauteuil roulant ou en triporteur motorisé. L'accès par l'entrée principale est un point important.

√ Si l'entrée principale n'est PAS accessible, ne manquez pas de placer un panneau bien visible devant l'immeuble pour diriger les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en triporteur vers une entrée accessible.

√ Vérifiez que les entrées sont bien éclairées et ne sont pas situées dans un endroit isolé.

√ Assurez-vous que les entrées ne mènent pas à une porte fermée où l'on doit sonner pour se faire admettre.

√ Assurez-vous que les poignées de portes sont faciles à ouvrir sans avoir à tourner le poignet. Idéalement, les portes devraient être dotées de poignées à levier et d'un mécanisme d'ouverture automatique.

√ Placez des panneaux indiquant où la réunion a lieu à l'intérieur de l'immeuble.

√ Assurez-vous que les panneaux indicateurs sont assez grands et clairs pour être lus par une personne dont la vue est faible.

√ Faites en sorte que les panneaux soient montés à une hauteur pratique pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant et les personnes dont la vue est faible.

√ Ne manquez pas d'avoir du personnel ou des bénévoles postés aux portes et partout dans l'immeuble pour aider les personnes qui ont un handicap à se rendre à la salle de réunion.

Ascenseurs

√ Vérifiez que les ascenseurs sont situés près des locaux où auront lieu les réunions et qu'ils sont assez grands pour accueillir une personne dans un fauteuil roulant motorisé ou un triporteur.

√ Assurez-vous qu'il y assez d'ascenseurs pour pouvoir transporter, en toute sécurité et sans difficultés, un nombre suffisant de personnes qui doivent utiliser des appareils mobiles et qui assistent à la réunion.

√ Assurez-vous que l'usage de l'ascenseur est simple et sûr et que la cabine est assez grande pour accueillir une personne en fauteuil roulant ou en triporteur.

√ Déterminez s'il y a des boutons en Braille avec des chiffres en relief pour en faciliter l'usage aux personnes aveugles ou dont la vue est faible.

√ Vérifiez que les commandes de l'ascenseur sont placées à une hauteur telle qu'une personne dans un fauteuil roulant ou un triporteur puisse s'en servir sans difficulté.

√ Assurez-vous que l'ascenseur a un signal sonore pour informer les personnes aveugles ou dont la vue est faible.

√ Vérifiez que l'ascenseur a un système d'avertissement visuel à chaque palier pour informer les personnes qui sont sourdes de naissance ou post-linguistiques ou malentendantes.

Toilettes accessibles

√ Assurez-vous que les locaux ont des toilettes assez spacieuses pour accueillir une personne utilisant un fauteuil roulant ou un triporteur motorisé, avec au moins un box accessible.

√ Vérifiez que les portes des toilettes portent une pancarte en relief (lisible au toucher) ou en Braille indiquant qu'il s'agit des toilettes pour hommes ou pour femmes.

√ Veillez à ce que les portes des toilettes soient munies d'un système d'ouverture automatique ou d'un bouton assurant l'ouverture automatique.

√ Assurez-vous que l'endroit possède au moins une toilette accessible mixte à l'étage où se déroule l'événement. Une personne en fauteuil roulant a besoin d'un rayon minimum d'un mètre cinquante (cinq pieds) pour manœuvrer librement.

√ Vérifiez que les robinets sont à portée d'une personne assise dans un fauteuil roulant et peuvent être utilisés d'une seule main.

√ Examinez les accessoires et distributeurs des toilettes pour voir s'ils sont facilement à la portée d'une personne assise dans un fauteuil roulant ou un triporteur.

√ Assurez-vous que les toilettes accessibles ne sont pas trop loin des salles où se déroulent les réunions.

Couloirs et corridors

√ Inspectez tous les couloirs principaux et les portes que l'on doit emprunter dans tout l'immeuble pour déterminer qu'ils sont assez larges pour permettre le passage des personnes en fauteuil roulant et en triporteur.

√ Assurez-vous que toutes les portes intérieures sont faciles à ouvrir d'une main et sans avoir à tourner le poignet.

√ Vérifiez partout dans l'établissement que le sol est revêtu soit de tapis à poil ras, de plancher ou de carreaux qui permette un déplacement aisé aux utilisateurs de fauteuils roulants ou de triporteurs.

Salles de réunion et de conférence

- √ Il est préférable que la salle de réunion soit située au même étage que l'entrée principale.
- √ Vérifiez que la salle de conférence ou de réunion est assez grande pour qu'un nombre suffisant ou le nombre connu de participants utilisant un fauteuil roulant, un triporteur, un chien-guide ou tout autre accessoire de déplacement, puissent y circuler et se stationner.
- √ Assurez-vous qu'il y a assez de sièges dans l'ensemble du local de la réunion.
- √ Déterminez si les kiosques de réception et de rafraîchissements sont situés dans un lieu offrant assez d'espace pour permettre les mouvements de toute personne utilisant un fauteuil roulant, un triporteur, un chien-guide ou un accessoire de déplacement.
- √ Vérifiez si le podium ou l'aire de présentation, y compris le lutrin, est accessible aux utilisateurs de fauteuils roulants et de triporteurs.
- √ Assurez-vous qu'un endroit bien éclairé sera réservé à l'intention d'un interprète gestuel s'il est prévu d'en engager un.
- √ Renseignez-vous sur les bruits ambiants (système de ventilation, son provenant des salles voisines, etc.) pour déterminer s'ils risquent de déranger qui que ce soit.
- √ Vérifiez que les fenêtres de la salle de réunion sont aménagées de façon à pouvoir réduire la lumière et les reflets au besoin (rideaux, volets, etc.).
- √ Assurez-vous que les câbles, fils et micros sont bien ancrés et ne constituent pas un obstacle à la circulation.
- √ Rappelez aux conférenciers invités et aux exposants d'avoir des dépliants dans un format spécial si une demande à cet effet a été reçue à l'avance.

6. Autres points à envisager concernant l'accessibilité :

- √ Renseignez-vous sur la disponibilité de systèmes d'écoute portatifs à modulation de fréquence (M.F.) pour les salles de réunion, à l'intention des personnes qui ont une déficience auditive. (Un système M.F. se compose d'un émetteur dont se sert le conférencier, et d'un récepteur que porte la personne à l'écoute.)
- √ Vérifiez que des téléphones dotés d'un dispositif de réglage de l'intensité sont disponibles pour les personnes ayant une déficience auditive.
- √ Déterminez si les locaux sont dotés d'alarmes d'incendie visuelles. Dans le cas contraire, renseignez-vous sur les dispositions à prendre en cas d'évacuation ou formulez votre propre plan d'urgence.
- √ Voyez si un appareil téléscripteur (ATS/*TTY*) est disponible. Assurez-vous que votre personnel a reçu une formation suffisante sur son usage. (Un ATS est un dispositif dont se servent les personnes qui sont sourdes et malentendantes pour communiquer par téléphone.)
- √ Vérifiez que le site Web de la conférence est offert dans un format accessible aux personnes qui se servent d'un lecteur d'écran.
- √ Assurez-vous qu'il y a au moins un téléphone dont peut se servir une personne qui est assise.
- √ Renseignez-vous pour savoir si les points de service à la clientèle (par ex. : comptoirs, tables d'exposant, etc.) sont suffisamment bas pour que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en triporteur y aient accès facilement.
- √ Veillez à ce que toute pancarte créée spécialement pour l'événement porte des gros caractères.
- √ Déterminez que les chiens-guides disposent d'un lieu adéquat pour satisfaire leurs besoins.
- √ Ne manquez pas de placer des bols d'eau au sol pour les chiens-guides.

7. Rafraîchissements et préférences diététiques :

- √ Quand on sert des boissons, il convient de disposer de pailles pliantes et de tasses légères à la portée d'une personne assise dans un fauteuil roulant ou un triporteur.
- √ Ne manquez pas d'offrir des boissons sans sucre (diététiques), du jus et de l'eau pour les personnes dont le régime alimentaire est surveillé pour des raisons de santé telles que le diabète.
- √ Assurez-vous de donner un préavis suffisant pour permettre aux participants de préciser leurs exigences alimentaires spéciales avant la réunion.
- √ N'oubliez pas que les repas libre-service ou buffets peuvent présenter des obstacles à certaines personnes dont la vue est déficiente ou qui ont un handicap physique. Des serveurs bien formés offriront leur aide aux personnes qui en ont besoin. S'il n'y a pas de serveurs, veillez à ce qu'une personne désignée soit présente pour aider ceux et celles qui ont besoin d'aide pour se servir aux repas.
- √ Quand on sert des pâtisseries et des biscuits, assurez-vous qu'un second choix est offert, tel que fruits ou légumes, pour les personnes qui ont un régime diététique.
- √ Ne manquez pas de permettre aux participants d'indiquer leurs préférences diététiques sur le formulaire d'inscription à tout événement où un repas sera servi.

8. Invitations et documents publicitaires :

√ Ne manquez pas d'utiliser les symboles internationaux d'accès dans toutes les invitations et documentations publicitaires de votre événement accessible. Vous les trouverez, ainsi que d'autres symboles utiles, à http://www.gag.org/resources/das.html.

Symbole international d'accessibilité. Le fauteuil roulant ne doit être utilisé que pour indiquer que l'accès est possible pour les personnes ayant une mobilité limitée, y compris celles qui utilisent un fauteuil roulant. Par exemple : employer ce symbole pour signaler une porte ou des salles de toilettes accessibles ou un téléphone monté à la bonne hauteur pour une personne assise dans un fauteuil roulant.

Symbole Braille. Ce symbole indique que les imprimés d'une exposition, tels que pancartes, documentation et signalisation, sont disponibles en Braille.

Texte facile à lire. L'indication qu'il existe une version en texte facile à lire est imprimée en caractères d'au moins 18 points typographiques. En plus d'indiquer que les livrets, brochures, guides et programmes sont disponibles en gros caractères, il est bon aussi d'ajouter ce symbole aux formulaires d'inscription pour signaler que d'autres imprimés sont également offerts en texte facile à lire.

Dispositifs d'aide à l'écoute. Ce symbole sert à signaler que des dispositifs d'aide à l'écoute sont offerts à l'événement; par exemple : infrarouge, boucle magnétique, M.F.

Interprétation par langue gestuelle. Ce symbole indique qu'un service d'interprétation par langue gestuelle est offert à une réunion, une conférence, un spectacle ou tout autre programme.

Sous-titrage codé (SC). Ce symbole signale qu'une émission télévisée ou une vidéo est sous-titrée pour les personnes sourdes, malentendantes et autres.

√ Les invitations doivent être offertes dans les formats voulus pour les personnes et organismes qui en font la demande (p. ex. : Braille, enregistrement sonore, courriel, gros caractères, disquette d'ordinateur).

√ L'invitation et la publicité doivent encourager toute personne ayant des besoins spéciaux à les signaler, pour lui permettre de participer pleinement à la réunion ou la conférence.

9. Communications en formats multiples :

Il est important d'envisager les besoins de tous les segments de votre assemblée en préparant votre réunion ou conférence. L'accès est une composante essentielle de votre plan de communication. Cependant, l'accès à l'information par documents imprimés ne doit pas être le seul format à votre répertoire. Il est important aussi de donner accès à toute présentation orale à laquelle doivent assister des personnes sourdes, en faisant appel à un interprète qualifié en langue gestuelle. D'autre part, la documentation imprimée doit être offerte en français et, dans un format facilement accessible aux personnes dont le handicap leur rend l'accès aux imprimés difficile.

Dans vos préparatifs à tout événement public, que le dossier dont on traitera concerne les personnes handicapées ou pas, il est conseillé de :

- Prendre des dispositions pour avoir un interprète gestuel ou un sous-titreur sur place.
- Promouvoir le fait que votre documentation est offerte en français et dans divers formats accessibles et, offrir les coordonnées auxquelles les gens peuvent se procurer ces formats imprimés.
- Mettre les documents imprimés en format accessible, en français et en anglais, bien en évidence et, offrir de les distribuer librement.
- Produire un nombre suffisant de documents de formats multiples selon la composition de l'assemblée attendue. Par exemple, si votre auditoire doit se composer principalement de personnes âgées, vous voudrez peut-être produire un plus grand nombre de documents faciles à lire.
- Voici une répartition des quantités de chaque format à prévoir pour un événement devant attirer un public moyen, tel que salon commercial ou exposition :
    - 1 exemplaire Braille en français et 1 en anglais, à exposer
    - 1 exemplaire Braille en français et 2 en anglais, pour distribution
    - 1 exemplaire en gros caractères en français et 1 en anglais, à exposer
    - 3 exemplaires en gros caractères en français et 5 en anglais, pour distribution
    - 1 cassette audio en français et 1 en anglais, à exposer, avec étiquettes à gros caractères et en Braille. Envisager aussi d'offrir un CD, en plus des cassettes.
    - 2 cassettes audio en français et 5 en anglais, pour distribution, avec étiquettes à gros caractères et en Braille. Envisager aussi d'offrir un CD, en plus des cassettes.
    - 1 disquette d'ordinateur en français et 1 en anglais, à exposer, avec étiquettes à gros caractères et en Braille. Envisager aussi d'offrir un CD, en plus des disquettes.
    - 2 disquettes d'ordinateur en français et 5 en anglais, pour distribution, avec étiquettes à gros caractères et en Braille. Envisager aussi d'offrir un CD, en plus des disquettes.
    - Pour les articles promotionnels de petite taille, tels qu'un signet, ils doivent être offerts en français et en anglais, avec inscription en Braille indiquant le nom du document et la source. Pour un total de 500 participants, prévoir 50 exemplaires en français et 200 en anglais.
- Répondre aux préférences de format de la part de la clientèle en offrant de produire et d'expédier tout document voulu après l'événement, si nécessaire.

Disquette et CD ROM pour ordinateur
Ce format fait appel à une technologie informatique synthétisant la voix (logiciel de lecture d'écran) qui permet aux personnes aveugles, dont la vue est faible (telles que personnes âgées) ou qui ont un trouble d'apprentissage, d'entendre une lecture de ce que les autres personnes lisent à l'écran. La disquette et le CD pour ordinateur sont de plus en plus demandés. Ils doivent porter une étiquette à gros caractères et en Braille.

Gros caractères d'imprimerie
On peut produire à l'interne un format adapté aux personnes dont la vue est faible, en créant à l'aide d'un logiciel de traitement de texte un texte en caractères de 14 points typographiques ou plus gros; on peut aussi en impartir la production à un fournisseur.

Traduction Braille
Un format conçu spécialement pour les personnes qui sont aveugles ou sourdes et aveugles, faisant appel à un logiciel qui transcrit le texte voulu en Braille.

Cassette audio
Un autre format offert aux gens qui ont une déficience visuelle ou un trouble d'apprentissage et ne peuvent pas lire un texte imprimé. Ce format connaît beaucoup de succès. Les étiquettes doivent être en gros caractères d'imprimerie et en Braille.

Services d'audio-vision
Le service d'audio-vision (*DVS*) offre une narration descriptive des éléments visuels clés – activités, personnages, lieux, vêtements et décors – sans déranger le dialogue ou les effets sonores, permettant ainsi à une personne qui est aveugle ou qui a une déficience visuelle de suivre le déroulement d'une émission télévisée, d'un film long métrage, d'une vidéo maison ou de tout autre support visuel.

10. Services d'appui aux communications

Un service d'appui aux communications aide les personnes qui ont un handicap à extraire l'information présentée oralement à une réunion, une conférence ou tout autre événement public. Au stade de la planification, on doit pouvoir demander à chaque participant de faire connaître tout besoin spécial en ce sens.

Interprètes gestuels
Les services d'un interprète sont requis dès qu'il devient nécessaire d'établir une communication claire entre des personnes sourdes et des personnes entendantes ne s'exprimant pas en langage gestuel. On recommande qu'un interprète soit disponible aux kiosques d'un événement, aux réunions ou aux présentations auxquelles assistent des personnes ayant une déficience auditive.

Preneurs de notes informatiques
Un preneur de notes informatiques est un service d'appui utile aux personnes sourdes ou ayant une déficience auditive et qui préfèrent communiquer et participer par le biais du texte écrit. Un preneur de notes informatiques est un interprète textuel qui résume ce qui est dit en respectant exactement le sens du discours et l'intention de la personne qui parle. Un preneur de notes se sert d'un ordinateur portatif doté d'un clavier ordinaire et relié à un écran de rétroprojection ou de télévision. La prise de notes sur ordinateur n'est pas une transcription verbale du discours donné.

Prise de notes/sous-titrage en temps réel
Le sous-titrage en temps réel est un service d'appui exigé par les personnes sourdes ou ayant une déficience auditive et qui préfèrent communiquer et participer par le biais du texte écrit. Un sous-titreur en temps réel (mot à mot) se sert d'une machine de sténographie juridique, codée pour produire, avec un minimum de frappe, un compte-rendu textuel de ce qui est en train de se dire.

11. Soins auxiliaires :

Un service de soins auxiliaires offre aux personnes ayant un handicap diverses formes d'aide telles que soins personnels et accompagnement lors de sorties. Pour être certain de prendre toutes les dispositions voulues, demander au participant concerné de quel type de service il ou elle a besoin et à quel niveau. Décrivez clairement au fournisseur les besoins précis du participant.

12. Ressources et fournisseurs :

Pour obtenir plus de renseignements sur la manière de faciliter aux personnes ayant un handicap l'accès à vos réunions ou conférences, veuillez consulter le site Web du ministère des Affaires civiques de l'Ontario *En route vers l'égalité des chances*, à l'adresse suivante : www.equalopportunity.on.ca.

La fonction de recherche du site vous permet, au moyen de termes clés tels que « réunion », « hôtel », « autres formats » et « conférences », d'accéder à une abondance de données sur les moyens qui s'offrent à vous pour planifier des événements accessibles à tous.

Vous trouverez des renseignements sur les fournisseurs de services dans le répertoire du site Web de la Marche des dix sous de l'Ontario, à l'adresse suivante : www.accessibilitydirectory.ca

On trouvera aussi des fournisseurs et d'autres renseignements utiles au site Web du Gouvernement du Canada *La boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement*, à l'adresse suivante : www.starlingweb.com/apt/index.asp

Pour obtenir plus de renseignements sur la production de documents en formats multiples, un guide à ce sujet intitulé ***Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs et/ou substituts***, est publié conjointement par Industrie Canada, le Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels et le Conseil pour l'accès aux renseignements pour les Canadiens incapables de lire les imprimés. On y trouve

des conseils précis sur la conception, la publication et la mise en circulation de documents gouvernementaux accessibles. Bien qu'il soit destiné aux personnes qui produisent des publications pour le gouvernement, les principes de la dissémination de l'information sont les mêmes quel que soit le public. Ce guide se trouve au site Web de la **Bibliothèque nationale du Canada** à l'adresse suivante : www.nlc-bnc.ca/accessinfo/s36-202.001-e.html

Si vous n'êtes pas certain des exigences précises d'une certaine personne ou d'un groupe de personnes, il existe de nombreuses sources de renseignements où trouver de l'aide. Consultez le répertoire (en anglais seulement) intitulé *Directory of Disability Organizations in Canada*, à l'adresse suivante : www.enablelink.org/resources/doic_bodbottom1.html. Vous y trouverez un accès aux organismes qui correspondent le mieux à vos besoins et à votre emplacement.

Annexe 1

Politique de la Société canadienne de l'ouïe en ce qui concerne l'accessibilité aux réunions

La Société canadienne de l'ouïe appuie les droits des personnes sourdes de naissance et post-linguistiques et des personnes malentendantes. Elle s'est engagée à assurer l'accès à l'information dans le cadre de réunions, ateliers ou autres assemblées visant à renseigner le personnel ou les membres d'un service. La SCO (Société canadienne de l'ouïe) a adopté une politique selon laquelle toutes ses réunions, tous ses ateliers ou toute forme d'assemblée doit se conformer aux directives ci-jointes sur l'accès à l'information. Il appartient à la personne responsable désignée de veiller à ce que cette politique soit respectée et que les questions d'accès soient résolues avant l'ouverture de l'assemblée.

Interprètes et sous-titreurs/preneurs de notes en temps réel
Un nombre suffisant d'interprètes et de sous-titreurs/preneurs de notes en temps réel doivent être présents. Selon les services disponibles, on accordera la préférence à un sous-titreur en temps réel. Les animateurs doivent tenir compte du fait que les sous-titreurs/preneurs de notes sont stationnaires en raison de leur équipement. Toutes les composantes du matériel, y compris les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes **doivent** être en bon état de marche. En cas de problème d'accès tel que l'impossibilité de trouver un sous-titreur ou un preneur de notes ou une panne de matériel, on annulera la réunion. En outre, en cas de problème dû au matériel pendant la réunion, par exemple un appareil qui tombe en panne, on arrêtera la réunion jusqu'à ce qu'une réparation ait été effectuée.

Locaux/déroulement de la réunion
Avant d'ouvrir la réunion, la personne responsable s'assurera que tous les ajustements physiques tels que position des rideaux et réglage de l'éclairage ont été faits comme requis. Le ou la responsable désignera une personne chargée de tenir une liste des conférenciers et de veiller au respect de l'horaire et au bon déroulement de la réunion.

Visibilité
Tous les participants et organisateurs (y compris les interprètes, sous-titreurs et preneurs de notes) doivent pouvoir se voir les uns les autres et observer la présentation sans obstruction. Les sièges des personnes qui pratiquent la lecture labiale doivent être disposés pour leur assurer une bonne visibilité. On s'efforcera de ne pas laisser sur les tables tout objet d'une hauteur gênante, tel qu'une bouteille d'eau. Le matériel doit être placé de manière à ne pas créer d'obstruction.

Bruit
Les bruits de fond ordinaires peuvent nuire à l'écoute d'un discours. Toutes les personnes présentes doivent s'efforcer d'éviter de faire du bruit en tournant la page, en basculant une chaise ou en déplaçant une tasse sur la table. Quand le rétroprojecteur n'est pas en usage, il faut l'éteindre. Éviter aussi toute interférence visuelle telle qu'une surabondance de papiers de notes grand format sur le mur derrière le conférencier. Éviter les grands gestes ou les vêtements criards, qui risquent de distraire.

Temps de lecture
L'animateur doit accorder le temps voulu pour lire les projections, documents ou autres supports visuels. **Arrêter de parler** et attendre que les participants lèvent les yeux.

Annexe 2

Recommandations en ce qui concerne le service aux personnes ayant des besoins spéciaux

- Offrez de l'aide, mais n'insistez pas.
- Demandez de quelle manière vous pouvez être utile et que faire exactement.
- Respectez la détermination par la personne de ses besoins et de son niveau d'autonomie.
- Essayez de faire comprendre que vous êtes heureux de pouvoir aider et que vous n'éprouvez aucune difficulté.
- Soyez détendu et, souriez!
- Évitez de supposer quoi que ce soit – posez des questions!
- Dans la mesure du possible, traitez toute personne handicapée de la même manière qu'une personne n'ayant aucun handicap.
- Si vous n'avez pas compris quelqu'un, ne craignez pas de lui demander de répéter.
- Ne posez une question sur la nature de la déficience que si vous devez absolument le savoir.
- Adressez-vous directement à la personne elle-même – ni à son interprète, son auxiliaire ou son compagnon.
- Ne touchez à rien – matériel, chien, fauteuil roulant, etc., sans en avoir d'abord demandé la permission.

SOUVENEZ-VOUS : les personnes qui ont un handicap sont des individus qui possèdent le même répertoire d'attitudes, d'intérêts et de personnalités que le reste de la population. N'embarrassez pas quelqu'un en supposant quoi que ce soit. Si vous ignorez ce qu'il convient de faire dans une certaine situation, demandez! La personne qui vit avec le handicap est la meilleure source de renseignements sur la forme d'aide qui convient dans la circonstance.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes ayant une déficience visuelle

Ce qu'on entend par « déficience visuelle »...

En vertu de la loi du Canada, est considérée aveugle une personne dont le meilleur des deux yeux offre une vision de 10 % de la normale ou moins, avec des lunettes ou des verres de contact. Cela signifie qu'une telle personne doit se tenir à 20 pieds ou moins loin, pour voir ce qu'une personne jouissant d'une vue de 20/20 peut voir à 200 pieds.

Seulement 10 % des gens qui sont aveugles au sens de la loi ne voient absolument rien. La majorité ont une vue partielle. Ce qu'ils voient et le degré de fonctionnalité de leur vue varient beaucoup d'un sujet à un autre. Certains ont un rétrécissement concentrique du champ visuel et ne voient que droit devant eux. D'autres ne voient pas le centre du champ visuel mais seulement la périphérie. Les personnes qui ont une cataracte voient de façon indistincte, comme à travers une brume.

Comment se comporter avec une personne ayant une déficience visuelle :

- Présentez-vous en vous approchant de la personne.
- Ne touchez jamais une personne ayant une déficience visuelle sans l'avertir, sauf en cas d'urgence.
- Demandez SI on souhaite recevoir de l'aide et, dans l'affirmative, DE QUELLE MANIÈRE vous pouvez aider. Ne supposez RIEN!
- Offrez votre bras (le coude) à la personne pour la guider, si elle vous le demande.
- On ne doit jamais toucher un chien-guide, ni lui parler ou le distraire.
- Si vous donnez des renseignements, ils doivent être précis et clairs.
- Ne criez pas et ne parlez pas comme si vous vous adressiez à un enfant.
- Faites face à la personne en lui adressant la parole.
- Ne supposez pas que cette personne ne vous voit pas.
- Avant d'ouvrir une porte, avertissez une personne qui emploie un chien-guide.
- Ne vous éloignez pas sans l'avoir d'abord avertie de votre départ.
- Ne laissez pas la personne au milieu d'une salle. Menez-la à sa chaise ou guidez-la vers le mur, la porte, etc.
- Soyez patient, il vous faudra peut-être un peu plus de temps pour apprendre.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir sur les personnes qui sont sourdes de naissance ou post-linguistiques ou qui ont une déficience auditive

Ce qu'on entend par « surdité »...

On décrit les gens qui ont une déficience auditive de plusieurs manières : malentendant, sourd, sourd post-linguistique et déficient. Ce dernier terme n'est pas apprécié et les personnes qui sont sourdes de naissance ou post-linguistiques ou, malentendantes, ne l'emploient pas. Comme pour d'autres handicaps, les origines et les effets d'une perte auditive varieront grandement d'un sujet à un autre. N'oubliez pas que les personnes appartenant à cette catégorie n'entendent pas comme la majorité des gens et ont parfois besoin de certains accessoires pour les aider à communiquer.

Comment se comporter en présence de personnes qui sont sourdes de naissance ou post-linguistiques ou, malentendantes :

- Assurez-vous que la personne vous accorde son attention avant de parler. La meilleure façon est de taper légèrement sur son épaule si elle ne vous fait pas face.
- Ne parlez JAMAIS en élevant la voix ou en exagérant les mots.
- Au besoin, employez une autre méthode pour communiquer. Demandez quelle méthode cette personne préfère, par exemple, crayon et papier.
- Regardez la personne à qui vous parlez droit dans les yeux.
- Ne faites aucune supposition quant à son intellect ou son niveau de surdité.
- Ne placez rien devant votre bouche.
- Si vous donnez des directions, soyez clair et précis et, au besoin, répétez ou formulez votre réponse différemment. Assurez-vous qu'on vous a bien compris.
- Si la personne a un chien-guide, ne le touchez pas, ne lui donnez rien à manger et ne le distrayez pas.
- Apprenez à vous servir du Service de relais Bell. Numéro : 1 800 855-0511.
- Vérifiez que tous les accessoires fonctionnels sont installés correctement et fonctionnent bien.
- Ne vous impatientez pas. Communiquer avec une personne sourde est différent car souvent sa première langue n'est ni le français ni l'anglais, mais le langage gestuel.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Employer un téléscripteur ou un appareil de télécommunications pour les personnes sourdes (ATS)

Ce genre d'appareil fonctionne en rapport avec un téléphone ordinaire. Un message tapé sur un clavier est transmis par le réseau téléphonique à l'écran ou à l'imprimante du récepteur.

Pour placer un appel à l'aide d'un ATS :

1. Allumer l'appareil.
2. Appuyer sur « DISPLAY » si l'on veut se servir seulement de l'écran ou sur « PRINT » si l'on veut aussi imprimer.
3. Placer le récepteur téléphonique dans le double logement en caoutchouc de l'ATS/ATME. Vérifiez que le récepteur est bien logé et que le fil du téléphone est du côté gauche de l'appareil ATS/ATME.
4. Vérifiez le voyant lumineux du téléphone. S'il est allumé, vous êtes en ligne.
5. Composez le numéro comme vous le feriez normalement, sur le socle du téléphone.
6. Observez le voyant de l'ATS/ATME. S'il clignote lentement, le téléphone de votre correspondant est en train de sonner.
7. Quand on répond au téléphone, une phrase apparaît à l'écran, telle que « Allô, ici _____ GA ». L'acronyme « GA » (de l'anglais « *Go Ahead* ») signifie « continuez » et indique que c'est à vous de communiquer. À votre tour, n'oubliez pas de taper « GA » quand vous avez fini de « parler », afin que votre correspondant sache que c'est son tour.
8. Une fois l'appel terminé, pour mettre fin à la conversation, dites au revoir et tapez « SK » (de l'anglais « *stop keying* »). Votre correspondant aura alors le choix d'ajouter quelque chose ou de convenir de dire au revoir en tapant aussi « SK ». Assurez-vous que votre correspondant a tapé « SK » avant de raccrocher.

Remarque : C'est à la personne qui reçoit l'appel de taper en premier en disant « Allô » et, n'oubliez pas d'éteindre l'ATS/ATME quand l'appel est terminé.

Le Service relais de Bell est très semblable, sauf qu'un opérateur ou une opératrice se charge de taper votre message pendant que vous parlez. Pour avoir accès à ce service, composez le 1 800 855-0511. Dites à l'opératrice/opérateur le numéro que vous désirez contacter et le nom de la personne que vous appelez. On fera l'appel pour vous. Adressez-vous à l'opérateur/opératrice de la même manière que si vous parliez directement à votre correspondant. Par exemple, dites : « Allô! Comment ça va? »

Ne dites pas : « Dites-lui que je dis bonjour » et n'oubliez pas de conclure par « continuez » quand vous avez fini de parler, pour que votre correspondant sache que c'est à lui ou à elle de parler. Les opérateurs du Service de relais agissent comme interprètes gestuels : ce sont des professionnels auxquels on peut faire entière confiance. Ils ne transmettent ni jurons ni menaces, mais ils transmettront bien des échanges personnels, même une proposition en mariage.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes qui sont sourdes et aveugles

Ce qu'on entend par « personne sourde et aveugle » et « surdi-cécité »...

Une personne sourde et aveugle est un homme ou une femme qui a perdu à la fois la vue et l'ouïe. La surdi-cécité occasionne de grandes difficultés dans l'accès à l'information et la poursuite de buts divers. La plupart des gens qui sont sourds et aveugles sont accompagnés d'un interprète tactile, professionnel qui leur transmet toute information nécessaire.

Un interprète tactile fait appel à un langage gestuel spécial qui consiste à dialoguer avec son client ou sa cliente au moyen d'un alphabet transmis au toucher, de la main à la main ou avec les doigts. Il existe aussi d'autres méthodes de communication (auditives, visuelles et tactiles) que l'interprète peut employer avec son client ou sa cliente, tout en lui servant aussi de guide.

Comment se comporter avec une personne sourde et aveugle :

- Présentez-vous et touchez doucement sa main ou son bras en vous approchant.
- Ne touchez jamais une personne sourde et aveugle soudain, sauf en cas d'urgence.
- Faites appel à diverses méthodes de communication, selon les besoins.
- Si un interprète tactile est présent, adressez-vous néanmoins directement à la personne sourde et aveugle, en la regardant directement.
- Ne faites aucune supposition quant à son intellect, son niveau de surdité ou sa cécité.
- Ne criez pas et ne faites pas de grands gestes.
- Si vous donnez des directions, soyez clair et précis et, au besoin, répétez ou formulez votre réponse différemment.
- Ne gênez jamais le chien-guide d'une personne sourde et aveugle.
- Un interprète tactile est un professionnel qui a reçu une formation précise. Il convient de montrer le même respect à cette personne que vous témoigneriez à tout autre professionnel tel que médecin, avocat, dentiste, etc. et de ne pas la traiter comme un préposé ou un serviteur.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes ayant un handicap physique

Ce qu'on entend par « handicap physique »...

Il existe de nombreux types de handicaps physiques, chacun présentant divers degrés de déficience et, ils ne nécessitent pas tous l'emploi d'un fauteuil roulant. On a inclus dans cette catégorie les personnes qui ont de l'arthrite, un trouble du cœur ou des poumons ou, une amputation et, les personnes de petite taille.

Les personnes qui ont un trouble de la parole : on regroupe dans cette catégorie les personnes qui ont un bégaiement, ainsi que celles qui ont une infirmité motrice cérébrale, une déficience auditive ou tout autre trouble de l'élocution. Les troubles de la parole se manifestent de plusieurs façons. Certaines personnes ayant de grandes difficultés à s'exprimer utilisent un tableau de communication ou d'autres accessoires.

Comment se comporter en présence de personnes qui ont un handicap physique :

- Adressez-vous directement à cette personne et NON PAS à son compagnon.
- Demandez SI vous pouvez l'aider et, dans l'affirmative, COMMENT.
- Prenez le temps voulu pour bien comprendre.
- Évitez de toucher sans raison tout appareil fonctionnel tel qu'un fauteuil roulant.
- Offrez les renseignements voulus sur les caractéristiques accessibles de l'endroit (emplacement des portes automatiques, toilettes accessibles, etc.).

Communiquer avec une personne ayant un trouble de la parole :

- Ne supposez pas qu'il s'agit d'une déficience intellectuelle.
- Ne prétendez pas avoir compris si ce n'est pas le cas.
- Demandez à la personne de répéter ce que vous n'avez pas compris.
- Posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou « non ».
- SOYEZ PATIENT! L'élocution peut être lente et difficile, mais cela ne veut pas dire que le résultat n'en vaudra pas la peine!

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes ayant une déficience psychique

Ce qu'on entend par « déficience psychique »...

Une déficience psychique correspond à ce qu'on appelle aussi maladie mentale. Vous ne serez généralement pas conscient de l'état de santé mentale d'une personne, à moins qu'on vous en informe. Si une personne éprouve des difficultés à maîtriser ses symptômes ou se trouve en état de crise ou de rechute, on pourrait vous demander d'intervenir. La manière de réagir dépendra de la nature de la déficience, des circonstances, du sujet et de la nature de vos rapports.

Comment se comporter auprès d'une personne ayant une déficience psychique :

- Établissez un climat de confiance. Vous devez vous efforcer de demeurer calme et détendu. Si vous réagissez en paniquant, vous risquez d'empirer la situation. Évitez de réagir selon des émotions relevant de la peur, de la colère ou du dégoût. Gardez l'esprit ouvert et traitez cette personne comme un adulte. Évitez de provoquer un affrontement qui risquerait d'entraîner une escalade des circonstances.
- Prenez la personne au sérieux. Évitez de chercher à faire un diagnostic ou de l'analyser. Acceptez-la en tant qu'être humain et évitez de mettre toutes les personnes ayant une déficience psychique « dans un même sac » (maladie mentale).
- Soyez attentif aux signes autres que ceux de la parole. Vous remarquerez peut-être que sa respiration devient plus prononcée, qu'elle s'agite en allant et venant, qu'elle transpire, etc. Vous devriez reconnaître de tels signes d'angoisse. Si vous savez qu'elle éprouve de l'anxiété, vous serez peut-être en mesure de lui venir en aide.
- Si quelqu'un semble être en état de crise, demandez s'il désire votre aide. Vous pourriez vous mettre en rapport avec un de ses amis ou un proche. Au cas où cette personne aurait besoin d'aide, à Toronto on peut communiquer avec le Gerstein Centre au 416 929-5200. Son personnel peut intervenir sur place en cas de crise. À l'extérieur de la région de Toronto, communiquez avec l'Association canadienne pour la santé mentale et demandez qu'on vous réfère à un service d'intervention immédiate.
- Si une personne devient violente ou semble sur le point de se blesser, trouvez de l'aide et faites venir une ambulance.
- Quand vous vous adressez à une personne dans un état de crise, parlez sur un ton calme et à voix basse.
- Ne la saisissez pas et ne la tirez pas, à moins d'être certain que cela est absolument nécessaire pour l'empêcher de se blesser. Évitez de faire des mouvements brusques et de lui faire face d'une manière qui pourrait être perçue comme une menace ou une attaque par quelqu'un qui se sent déjà mal. Rangez-vous à son côté si possible, pour éviter tout risque de confrontation.

- Beaucoup de gens qui ont traversé le système de « soins de santé mentale » en raison d'un trouble psychiatrique, se sentent comme s'ils avaient fait la guerre. Ils ne s'estiment pas forcément comme étant « handicapés » mais comme réagissant normalement à une société « malade ». Selon eux le système de soins de santé mentale est en fait une menace pour leur bien-être mental. Il n'est pas rare d'entendre des « personnes ayant un vécu psychiatrique » (PVP) parler des mauvais traitements, dosages erronés de médicaments, hospitalisations forcées et autres outrages graves dont ils ont fait l'objet. C'est pourquoi certaines personnes ayant une déficience psychique réagissent par la colère face à quiconque, à leurs yeux, occupe un poste d'autorité.

Gardez toujours votre calme. Ne permettez pas que votre comportement contribue à une « escalade » de la situation.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer. avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir au sujet des personnes ayant une déficience intellectuelle

Ce qu'on entend par « déficience intellectuelle »...

Il y a déficience intellectuelle lorsque le développement et la capacité de l'intellect sont considérablement inférieurs à la moyenne. Il s'agit ici d'une restriction permanente de la capacité d'apprentissage du sujet, à un niveau qui varie de léger à sévère. La vaste majorité, soit 80 % se placent au niveau des restrictions légères.

Une personne qui a une déficience intellectuelle éprouve des difficultés, parfois prononcées, devant des tâches auxquelles nous ne songeons même pas. Il est important de mettre l'accent sur ce que chaque personne est capable d'accomplir.

Beaucoup de déficiences intellectuelles ne sont pas de naissance, mais résultent d'une maladie ou d'un accident survenu plus tard dans la vie. Efforcez-vous de traiter toute personne ayant une déficience intellectuelle comme tout le monde. Elle comprendra peut-être mieux que vous ne l'auriez cru et appréciera votre attitude à son égard.

Comment se comporter avec une personne ayant une déficience intellectuelle :

- Employez un langage simple.
- Faites des phrases courtes.
- Vérifiez qu'on vous a bien compris.
- Soyez prêt à répéter ce que vous avez dit ou à le formuler différemment.
- Donnez un élément d'information à la fois.
- Conduisez-vous toujours avec politesse.
- Ne faites pas de suppositions sur ce qu'une personne est capable de faire.
- Ne vous comportez pas de manière impatiente.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.

Ce que vous devez savoir sur les personnes ayant une difficulté d'apprentissage

Ce qu'on entend par « difficulté d'apprentissage »...

Près de vingt pour cent de la population éprouve des difficultés d'apprentissage. Dans beaucoup de cas, ces difficultés ne sont pas dépistées pendant des années et le sujet apprend alors inconsciemment à faire sans cesse des ajustements pour contourner le problème. Les difficultés d'apprentissage n'ont rien à voir avec l'intelligence ou un état psychiatrique – beaucoup de professionnels à l'esprit vif et qui réussissent très bien ont une difficulté d'apprentissage.

Une telle condition peut avoir un effet sur la concentration, le classement, la mémoire, la personnalité, la capacité de lire, d'écrire ou de compter, de prendre des notes, de suivre des directives ou de fonctionner dans un milieu bruyant. Une difficulté d'apprentissage se diagnose par une série de tests spécialisés administrés par un psychiatre ou un psychologue clinicien.

Comment se comporter avec une personne ayant une difficulté d'apprentissage :

- Quand vous apprenez qu'une difficulté d'apprentissage est en jeu, renseignez-vous sur la meilleure manière de répondre aux besoins de cette personne.
- Habituez-vous à fournir des renseignements dans un format et dans un ordre qui sont le plus utile à cette personne et répondent le mieux à son cas.
- Évitez d'essayer de « guérir » ce handicap. Cela n'est pas possible, mais certaines méthodes aident les personnes ayant une difficulté d'apprentissage à apprendre, à travailler et à fonctionner efficacement dans le monde.
- Si le sujet est un enfant, donnez-lui beaucoup d'encouragements et d'appui. C'est une bataille constante pour lui, mais dans la plupart des cas il peut la gagner.
- Renseignez-vous autant que possible sur cette forme de handicap. Il vous sera plus facile d'être patient et de saisir ce qui se passe si vous savez à quoi vous avez à faire. La Learning Disabilities Association of Ontario, au 416-929-4311, possède une abondance d'information dont une bonne partie est offerte gratuitement.
- Parce qu'il s'agit d'un handicap invisible et difficile à reconnaître, c'est aussi le plus difficile à comprendre et à surmonter. Vos meilleurs outils sont la patience, l'optimisme et le désir de trouver des solutions innovatrices.

Extrait du manuel de formation publié conjointement, en 2001, par l'association des hôtels du Grand Toronto, la Marche des dix sous de l'Ontario et le Programme InterActions pour le changement, du ministère des Affaires civiques de l'Ontario. Communiquer avec le Grand Toronto au courriel suivant gtha@gtha.com afin d'obtenir des renseignements complets sur cette trousse documentaire.